

Информация, которую ваша кабельная компания обязана вам предоставить:

- брошюра о правах клиента компании-оператора кабельных сетей
- описание продуктов и услуг, цен, правил установки и технического обслуживания, и правил о конфиденциальности
- информация о программах, каналах и любых изменениях программ или номеров каналов
- новые перечни программ, если изменились номера каналов

Удовлетворенность клиентов

Когда вы подписываетесь на новый кабельный сервис или на более высокий уровень кабельного сервиса, то компания-оператор кабельных сетей должна гарантировать то, что вы будете довольны качеством сервиса.

Как обратиться в Городской офис кабельной связи

Телефон: Brenda Tate по тел. 206-386-1989 в рабочее время или 206 684-8498 круглосуточный автоответчик. По требованию мы предоставим обслуживание на вашем родном языке с помощью переводчика. Интернет: www.seattle.gov/cable/comments.htm.

Программа кабельного сервиса со скидкой

- Если вы удовлетворяете определенным критериям в отношении дохода и являетесь пожилым человеком, инвалидом и/или живете в субсидированном доме, то

вы можете иметь право на скидку при оплате счета за кабельный сервис. Пожалуйста, позвоните в Городской офис кабельной связи по телефону 206-386-1989. Сотрудники офиса кабельной связи могут посетить группу лиц или организацию, чтобы предоставить дополнительную информацию.

Сохранение телевизионного сигнала: Переход к цифровому телевидению

17 февраля 2009 года аналоговая трансляция будет прекращена и все сигналы телевидения будут цифровыми. Раз вы получили эту брошюру, то это означает, что у вас есть кабельный сервис, по крайней мере, на одном телевизоре. Если у вас есть другие телевизоры, которые работают от антенны, то вам нужно будет установить преобразователь, чтобы телевизор мог продолжать принимать сигналы. Чтобы получить два бесплатных ваучера на сумму \$40 каждый для покупки преобразователей цифровых сигналов, пожалуйста, позвоните 1-888-DTV-2009 или посетите сайт www.dtv2009.gov. Если у вас есть вопросы, позвоните по телефону 206-386-1989 или посетите сайт www.seattle.gov/digitaltv.



City of Seattle

Russian

Revised 10/08 by Department of Information Technology

Права Клиентов Компаний-Операторов Кабельных Сетей



Права клиентов компаний-операторов кабельных сетей в Сиэтле

В Сиэтле “Права клиентов компаний-операторов кабельных сетей (CCBOR)” вступили в силу в июле 1999 года. Они помогли тысячам людей получить более качественное обслуживание от компании-оператора кабельных сетей.

В чем заключаются “Права клиентов компаний-операторов кабельных сетей”

CCBOR устанавливает уровень и качество сервиса, который должны обеспечить компании-операторы кабельных сетей. В нем говорится о ваших правах, как клиента компании. CCBOR призывает сотрудников кабельных компаний быть “вежливыми, знающими и готовыми помочь” и “предоставлять эффективное и удовлетворительное обслуживание при всех контактах с клиентами.” Чтобы прочитать весь CCBOR на английском языке, выйдите на сайт http://www.seattle.gov/cable/2001_Bill_of_Rights.htm.

Центры обслуживания клиентов

В одном из этих центров обслуживания клиентов в Сиэтле вы можете оплатить счет, обменять оборудование и получить информацию об услугах компании-оператора кабельных сетей. Центры обслуживания клиентов открыты с понедельника по пятницу, с 8 утра до 7 вечера и в субботу, с 9 утра до 5 вечера.

Comcast

Все виды услуг: 1140 N 94th Street (в восток от Aurora Avenue)
Оплата счетов/возврат оборудования: City of Seattle Central Neighborhood Service Center at 2301 So. Jackson, Suite 208

Broadstripe

(раньше называлась Millennium Digital Media)

Все виды услуг: 604 Oakesdale Ave. S.W., Suite 101 в Рентоне
Оплата/возврат оборудования: City of Seattle Central Neighborhood Service Center at 2301 So. Jackson, Suite 208

Чтобы узнать адреса других близлежащих центров, позвоните в Comcast по телефону 1-800-COMCAST или пошлите им электронное сообщение



Перебои в работе

Перебои в работе кабельного оборудования должны быть устранены в течение 2 – 24 часов. Если у вас случился перебой в работе телевизора или интернета, то независимо от длительности перебоя, вы можете получить кредит в счет оплаты вашего счета за тот день, когда произошел перебой. Однако, вы должны позвонить, чтобы получить этот кредит, потому что, возможно, его не начислят автоматически.

Обслуживание клиентов, имеющих инвалидность

Доставка и возврат преобразователей кабельных сигналов производится бесплатно для клиентов-инвалидов, что также распространяется на устройства ТТУ и устройства дистанционного управления для лиц с ограниченной подвижностью. Ваша кабельная компания предоставляет скидки на кабельные услуги и оборудование, если вы являетесь инвалидом или ваша семья удовлетворяет критериям для семьи с низким доходом

Конфиденциальность клиентов

Без вашего предварительного письменного разрешения компания-оператор кабельных сетей не имеет права отслеживать, какие программы вы смотрите. Также, они не имеют права продать кому-либо ваше имя и адрес, если вы против этого возражаете.